



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 53/2020

Upplýsingar á vefsíðu 3. september ehf., kjolar.is

I.

Málsmeðferð

1.

Í nóvember 2019 gerði Neytendastofa könnun í samstarfi við evrópsk neytendayfirvöld á grundvelli laga nr. 56/2007, um samvinnu stjórnvalda á Evrópska efnahagssvæðinu um neytendavernd. Kannað var hvort vefverslanir sem seldu fatnað, húsgögn eða raftæki á Evrópska efnahagssvæðinu uppfylltu skilyrði Evróputilskipana á sviði neytendaréttar. Í verkefninu voru meðal annars hafðar til hliðsjónar tilteknar lagakröfur í tilskipunum Evrópuþingsins og ráðsins 2011/83/ESB, um réttindi neytenda og 2005/29/EB, um óréttmæta viðskiptahætti.

Neytendastofa kannaði af þessu tilefni vefsíður með tilliti til ákvæða laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu.

Meginatriði könnunarinnar lutu að því hvort lögboðnar upplýsingar kæmu fram með nægilega skýrum hætti um þjónustuveitanda, vörur og þjónustu, verð, samningsskilmála, o.fl. Könnunin leiddi í ljós að vefsíðan www.kjolar.is, sem rekin er af 3. september ehf., kynni að mati Neytendastofu að vera til þess fallin að uppfylla ekki öll skilyrði ofangreindra laga. Með bréfi Neytendastofu til 3. september, dags. 31. janúar 2020, var greint frá því að Neytendastofa teldi að nokkur lagaskilyrði kynnu að teljast óuppfyllt.

Í bréfinu kom fram að Neytendastofa teldi ákvæði 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 og b. og c. liða 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016 koma til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um þjónustuveitanda. Á vefsíðunni virtist sem ekki kæmu fram upplýsingar um nafn og opinbera skrá þjónustuveitanda sbr. 1. og 6. lið 1. mgr. 6. gr. laga nr. 30/2002 auk þess sem ekki væri vísað til heimilisfangs 3. september sbr. b. liður 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016.



Þá benti stofnunin á að hún teldi ákvæði g., h., i. og j. liða 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr., laga nr. 16/2016 koma til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um rétt neytenda til að falla frá samningi. Í g. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 komi fram að neytandi eigi rétt á upplýsingum innan hæfilegs frests, áður en fjarsölusamningur sé gerður, um skilyrði, tímamörk og tilhögun réttar til að falla frá samningi, en um réttinn til að falla frá samningi væri nánar fjallað í VI. kafla laganna. Þá komi fram í h. lið að neytandi eigi rétt á upplýsingum um hvort hann eigi að bera kostnað af því að skila vöru ef hann falli frá samningi sem og kostnað við að skila vöru sem ekki sé hægt að endursenda með pósti. Þá komi fram í i. lið að neytandi eigi rétt á upplýsingum um kostnað sem hann geti borið ef hann falli frá samningi og í j. lið að neytandi eigi rétt á upplýsingum um þá undantekningar sem gildi um rétt til þess að falla frá samningi sbr. 18. gr. laganna sem og við hvaða aðstæður neytandi missi rétt sinn til þess að falla frá samningi.

Þá bæri skv. g. lið 1. mgr. 5. gr. að veita upplýsingar um samræmt staðlað uppsagnaeyðublað sem væri að finna í viðauka við reglugerð nr. 435/2016, um upplýsingar um nýtingu réttar til að falla frá samningi.

Benti stofnunin á að í skilmálum vefverslunar segi að kaupandi geti skilað eða skipt vörum innan fjórtán daga gegn framvísun greiðslukvittunar, í aðra vöru eða inneign. Vörur fáist ekki endurgreiddar.

Vakti stofnunin athygli á 21. gr. laga nr. 16/2016 þar sem fram komi að seljanda beri að endurgreiða neytanda allar greiðslur sem hann hafi innti af hendi, þ.á.m. sendingarkostnað, ef við eigi, án ástæðulausrar tafar og eigi síðar en fjórtán dögum eftir þann þegar honum sé tilkynnt um ákvörðun neytandans um að falla frá samningnum í samræmi við 19. gr. laganna.

Kom fram að til skoðunar kæmi hvort umrædd skilyrði félagsins, fyrir rétti neytanda til að falla frá kaupum, fælu í sér rangar upplýsingar um lögbundin réttindi neytanda sbr. g.lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

Að lokum benti stofnunin á að ákvæði k. liðar 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, kæmu til skoðunar vegna ófullnægjandi upplýsingagjafar um rétt neytenda vegna galla. Vekja bæri athygli neytenda á rétti þeirra skv. lögum um neytendakaup nr. 48/2003 ef vara væri gölluð en engar slíkar upplýsingar væri að finna. Þá bæri enn fremur að upplýsa neytendur um úrskurðaraðila sem neytendur geti leitað til vegna ágreinings.

2.

Ekkert svar barst Neytendastofu. Erindi Neytendastofu var ítrekað með bréfi stofnunarinnar, dags. 10. mars 2020. Svar verslunarinnar barst með tölvubréfi, dags. 6. apríl 2020, þar sem fram kom að



búið væri að breyta skilmálum verslunarinnar í samræmi við athugasemdir stofnunarinnar. Var afrit af breyttum skilmálum að finna meðfylgjandi svarinu.

3.

Í tölvubréfi Neytendastofu, dags. 25. maí 2020, kom fram að ekki væru veittar fullnægjandi upplýsingar í skilmálum um rétt til þess að falla frá samningi, um réttindi neytenda vegna galla sem og upplýsingar um kærunefnd. Var vísað því til stuðnings til fyrri athugasemda stofnunarinnar sem fram komu í bréfi, dags. 31. janúar 2020, til fyrirtækisins. Var óskað eftir skýringum og athugasemdum vegna framangreinds.

Neytendastofu barst tölvubréf frá fyrirtækinu í kjölfarið, dags. 25. maí 2020, þar sem óskað var eftir frekari leiðbeiningum frá stofnuninni vegna athugasemdanna. Í svari Neytendastofu sem sent var samdægurs kom fram að varðandi athugasemd þá er gerð var við skort á upplýsingum um þjónustuveitanda þá vantaði upplýsingar um nafn og opinbera skráningu félagsins 3. september. Þá kom fram varðandi rétt neytenda til að falla frá samningi að seljandi gæti uppfyllt upplýsingaskyldu sína skv. 5. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016 með því að veita upplýsingar með rétt útfylltu stöðluðu eyðublaði sem væri að finna í viðauka I við reglugerð nr. 435/2016.

Þá benti stofnunin á að í skilmálunum kæmi fram það skilyrði að vöru sé skilað í upprunalegu ástandi til þess að 14 daga skilarétturinn sé fyrir hendi. Taldi Neytendastofa framangreint í ósamræmi við 4 mgr. 22. gr. laga nr. 16/2016 og að óheimilt væri að takmarka rétt neytenda með þeim hætti sem gert væri í skilmálunum.

Þá tiltók stofnunin varðandi upplýsingar um galla að skýrt kæmi fram í IV. kafla bréfs stofnunarinnar dags. 31. janúar 2020, hvaða upplýsingar þyrftu að koma fram en skv. 2. mgr. 27. gr. laga nr. 48/2003, um neytendakaup, þá hefðu neytendur tvö eða fimm ár frá móttöku söluhlutar til þess að leggja fram kvörtun vegna galla.

Að lokum tiltók stofnunin að veita þyrfti upplýsingar um heimilisfang og vefsetur úrskurðaraðila sem neytendur gætu leitað til vegna ágreinings.

4.

Með tölvubréfi 3. september, dags. 9. júní, kom fram að búið væri að uppfæra skilmála og var óskað eftir álitni stofnunarinnar þar um. Með bréfi stofnunarinnar, dags. 16. júní 2020, var að finna afstöðu Neytendastofu til tölvubréfs 3. september frá 9. júní 2020.

Í bréfi Neytendastofu kom fram að stofnunin teldi að fullnægjandi upplýsingar væru nú veittar á vefsíðunni um þjónustuveitanda.



Stofnunin tiltók að enn væru gerðar athugasemdir við eftirfarandi:

Ekki væri að sjá að veittar væru upplýsingar á vefsíðunni um samræmt staðlað uppsagnareyðublað sem væri að finna í viðauka við reglugerð nr. 435/2016, sbr. g. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016.

Þá kæmi eftirfarandi fram á vefsíðunni varðandi skilyrði fyrir rétti neytenda til að falla frá kaupum: „*Varan skal vera ónotuð og henni sé skilað í góðu lagi [...] Allar skilavörur verða að vera nýjar, ónotaðar og með miðann fastann á. Skilavörum sem berast okkur skemmdar, óhreinar eða breyttar frá upprunalegu útliti verður ekki tekið við.*“

Neytendastofa ítrekaði að skv. 4. mgr. 22. gr. laga nr. 16/2016 bæri neytandi ábyrgð fyrir rýrnun á verðgildi vöru sem stafaði af meðferð hennar, annarrar en þeirrar sem nauðsynleg væri til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar. Að mati stofnunarinnar kæmi því til skoðunar hvort umrædd skilyrði fælu í sér rangar upplýsingar um lögbundin réttindi neytenda, sbr. g. lið 1. mgr. 9. gr. laga nr. 57/2005.

Þá kæmi eftirfarandi fram á vefsíðunni: „*Hafi varan skemmt í flutningum frá okkur þá verður þér einnig greidd upphæð sendingarkostnaðar.*“ Þó segi einnig á vefsíðunni að félagið sendi frítt óháð upphæð. Stofnunin teldi því ákveðins misræmis gæta í upplýsingagjöf á vefsíðunni. Þá benti stofnunin á að samkvæmt 1. mgr. 21. gr. þá bæri seljanda að endurgreiða neytanda allar greiðslur sem hann innti af hendi, þ.á.m. sendingarkostnað, nema um viðbótarkostnað sé að ræða ef neytandi hafi sértaklega óskað eftir öðrum en ódýrasta afhendingarmáta sem seljandi bauð sbr. 3. mgr. 21. gr. laga nr. 16/2016.

Þá væri ekki að sjá að veittar væru upplýsingar um réttindi neytenda skv. lögum nr. 48/2003 ef vara væri gölluð. Skv. 2. mgr. 27. gr. laganna hefðu neytendur tvö eða fimm ár frá móttöku söluhlutar til að leggja fram kvörtun vegna galla.

Að lokum beindi Neytendastofa þeim tilmælum til fyrirtækisins að koma upplýsingum á vefsíðunni í viðunandi horf innan tveggja vikna. Annars mætti búast við að tekin yrði ákvörðun um sektir á grundvelli 29. gr. laga nr. 16/2016 ef ekki yrðu gerðar viðeigandi úrbætur á vefsíðunni innan þess tíma.

5.

Með tölvubréfi 3. september, dags. 25. júní 2020, kom fram að gerðar hefðu verið úrbætur á vefsíðunni. Í tölvubréfi stofnunarinnar, dags. 26. júní 2020, upplýsti Neytendastofa félagið um að ekki væri að sjá að gerðar hefðu verið viðeigandi úrbætur í samræmi við bréf stofnunarinnar, dags. 19. júní 2020. Var því efni og athugasemdir þess bréfs ítrekað.



Þann 3. júlí barst svarbréf frá félaginu um að gerðar hefðu verið breytingar og óskað eftir svari frá stofnuninni um hvort þær teldust fullnægjandi. Í svarbréfi Neytendastofu, dags. 6. júlí 2020, kom fram stofnunin gerði enn athugasemdir við orðalag skilmála um að vara skyldi vera ónotuð, henni sé skilað í góðu lagi og að greiðslukvittun fylgi með. Tiltók stofnunin að framangreint væri í ósamræmi við lög. Þá benti stofnunin félaginu á að mögulegt væri að notast við texta í viðauka við reglugerð nr. 435/2016 til hliðsjónar. Þá tiltók Neytendastofa að vísa þyrfti í staðlaða eyðublaðið um rétt neytenda til að falla frá samningi. Þá var á það bent að vísa þyrfti til upplýsinga um réttindi neytenda skv. lögum nr. 48/2003 ef vara væri gölluð og tiltaka þyrfti að neytendur hefðu tvö eða fimm ár frá móttöku söluhlutar til að leggja fram kvörtun vegna galla.

Skoðun Neytendastofu á vefsíðunni kjolar.is þann 2. nóvember 2020 leiddi í ljós að upplýsingar á vefsíðunni eru óbreyttar.

II. Niðurstaða

1.

Mál þetta snýr að upplýsingaskyldu 3. september ehf., rekstraraðila vefsíðunnar kjolar.is. Í málinu kemur til álita hvort vefsíða 3. september hafi uppfyllt skilyrði laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, og laga nr. 30/2002, um rafræn viðskipti og aðra rafræna þjónustu. Ríkar kröfur eru gerðar í framangreindum lögum til upplýsingagjafar fyrirtækja til neytenda. Er þannig fjallað um upplýsingar um helstu einkenni vöru og þjónustu sem þurfa að koma fram og séu þær rangar getur það verið til þess fallið að vera villandi. Skortur á slíkum upplýsingum getur einnig falið í sér villandi viðskiptahætti.

Við meðferð málsins voru gerðar fullnægjandi úrbætur á upplýsingum um þjónustuveitanda, réttindi vegna galla og kæruleiðir. Þá voru gerðar umbætur á upplýsingum um rétt til að falla frá samningi en ekki var brugðist með nægilegum hætti við athugasemdum Neytendastofu við orðalag í skilmálum fyrirtækisins um skilyrði þess að fá að skila vöru.

2.

Í lögum nr. 57/2005 er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Í 5. gr. er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er, skv. ákvæðinu, nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.



Í 1. mgr. 8. gr. er kveðið á um að viðskiptahættir séu óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda.

Í 9. gr. er um það fjallað að viðskiptahættir teljist villandi ef þeir eru líklegir til að blekkja neytendur, t.d. með almennri framsetningu þó gefnar séu upp réttar staðreyndir, eða ef neytendum eru veittar rangar upplýsingar í þeim tilgangi að hafa áhrif á ákvörðun þeirra um að eiga viðskipti. Í a.-g. lið málsgreinarinnar eru tilgreindar þær röngu upplýsingar sem átt er við. Í bréfum Neytendastofu var vísað til eftirfarandi stafliða í 1. mgr. 9. gr. laganna:

„g. lögbundin réttindi neytanda“

Lög nr. 16/2016 gilda um samninga um sölu á vöru og þjónustu til neytenda þegar seljandi hefur atvinnu af því að selja vörur eða veita þjónustu. Í lögnum er annars vegar fjallað um réttindi neytenda sem og upplýsingaskyldu vegna samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga en hins vegar er fjallað um upplýsingagjöf til neytenda vegna annarra samninga en samninga utan fastrar starfsstöðvar og fjarsölusamninga.

Samkvæmt 1. mgr. 5. gr. á neytandi rétt á upplýsingum innan hæfilegs frests áður en samningur utan fastrar starfsstöðvar eða fjarsölusamningur er gerður um þau atriði sem tiltekin eru í stafliðum a-s. Í bréfi Neytendastofu var vísað til eftirfarandi stafliða:

„[...]

g. skilyrði, tímamörk og tilhögun réttar til að falla frá samningi, ef hann er fyrir hendi, í samræmi við 1. og 2. mgr. 19. gr. laga þessara, ásamt samræmdu stöðluðu uppsagnareyðublaði sem ráðherra gefur út í reglugerð,

i. kostnað sem neytandi getur borið ef fallið er frá samningi,

j. að neytandi hafi ekki rétt til að falla frá samningi ef sá réttur er ekki fyrir hendi skv. 18. gr., eða við hvaða aðstæður neytandi missir rétt sinn til að falla frá samningi, eftir því sem við á.“

Í 2. mgr. 5. gr. laganna segir að upplýsingar sem getið er um í 1. mgr. skulu vera skýrar og greinargóðar og vera aðgengilegar neytanda.

Þá er mælt fyrir um undantekningar frá rétti til þess að falla frá samningi í 18. gr. laganna.



3.

Mál þetta varðar upplýsingagjöf 3. september, á vefsíðunni kjolar.is. Verður nú fjallað um þær athugasemdir Neytendastofu sem eftir standa.

Neytendastofa gerði athugasemdir við ófullnægjandi upplýsingagjöf um rétt neytanda til þess að falla frá samningi vegna skilyrða sem neytendum eru sett. Eins og fram kom í svörum Neytendastofu þá er það ekki skilyrði að vara sé í upprunalegu ástandi þótt neytandi sé vissulega ábyrgur fyrir verðryrnun á vöru sem stafar af annarri meðferð hennar en þeirri sem nauðsynlegt er til að staðfesta eiginleika, einkenni og virkni hennar sbr. 4. mgr. 22. gr. laga nr. 16/2016. Þá er enn fremur að finna upptalningu á undantekningum frá rétti til að falla frá samningi í 18. gr. laganna og þar sem skilyrði 3. september um takmörkun frá réttinum til þess að falla frá samningi eru ekki tilgreind í ákvæðinu eigu takmörkunin ekki rétt á sér. Með hliðsjón af framansögðu telur stofnunin framangreinda viðskiptahætti brjóta gegn g. og j. lið 1. mgr. 5. gr., sbr. 2. mgr. 5. gr., laga nr. 16/2016 og g. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. og 1. mgr. 8. gr., laga nr. 57/2005.

Með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016 og 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005 beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til 3. september, að koma upplýsingum um rétt neytanda til þess að falla frá samningi á vefsíðu sinni, kjolar.is, í rétt horf innan tveggja vikna frá dagsetningu ákvörðunar þessarar. Verði það ekki gert skal 3. september greiða dagsektir í samræmi við 3. mgr. 29. gr. laga nr. 16/2016 og 23. gr. laga nr. 57/2005 að fjárhæð 20.000 kr. (tuttugu þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu. Sektarfjárhæðin er ákveðin með mið af meðalhófsreglu stjórnisýslulaga, umfangs brotsins og fjárhæðum dagsekta í öðrum ákvörðunum Neytendastofu.

III.

Ákvörðunarorð:

„3. september ehf., Hlíðarvegi 28, Kópavogi, hefur brotið gegn g. og j. lið 1. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, og 1. mgr. 8. gr., g. lið 1. mgr. 9. gr., sbr. 5. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, með ófullnægjandi upplýsingum um rétt neytanda til þess að falla frá samningi með skýrum, greinargóðum og aðgengilegum hætti, sbr. 2. mgr. 5. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga.

Með vísan til 3. mgr. 27. gr. laga nr. 16/2016, um neytendasamninga, og 2. mgr. 21. gr. c. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, beinir Neytendastofa þeim fyrirmælum til 3. september ehf. að koma upplýsingum um rétt neytanda til þess að falla frá samningi í rétt horf.



3. september ehf. skal innan tveggja vikna frá dagsetningu þessarar ákvörðunar gera viðeigandi úrbætur á vefsíðunni kjolar.is. Verði það ekki gert innan tilskilins tíma skal félagið greiða dagsektir að fjárhæð 20.000 kr. (tuttugu þúsund krónur) á dag þar til farið hefur verið að ákvörðun Neytendastofu.“

Neytendastofa, 2. nóvember 2020

Þórunn Anna Árnadóttir
forstjóri

Matthildur Sveinsdóttir